

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效

項次	實施要領	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、依據評鑑指標及實務工作需要，訂定工作手冊，以維服務照顧工作之一致性及差異性。	<p>一、依評鑑指標規定，製定榮家工作手冊書，發首長、副首長、輔導組、保健組、秘書室、人事、主計及秘書各乙份（紙本）供各組、室同仁參酌運用。</p> <p>二、訂定重要工作流程：</p> <p>（一）依規定訂定「台南榮家組織架構圖」、「各組室及人員業務職掌」明定業務分工。</p> <p>（二）重要工作流程分別由輔導組（服務照顧）、保健組（醫療保健）、秘書室（行政支援事項）、人事（員工權益等）及主計（預算執行相關管控作業）等相關規定，俾據以執行。</p> <p>（三）訂定災害防救計畫，每年實施兩次消防滅火、避難逃生、地震疏散、傷患後送等演練項目，期讓住民、員工熟練各項狀況處置要領。</p> <p>（四）訂頒「緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話」等資料，內含本家職員工緊</p>

急召回連絡電話(聯絡網)、應變工作職掌及榮家周邊警政、消防、電力、水力、瓦斯及醫療院所聯絡資訊,倘有狀況發生,俾第一時間尋求支援。

(五) 住民及家屬防火衛教：

1. 訂定住民及家屬防火衛教工作手冊以茲遵循。
2. 新進住民入住,以防火宣導單張併同生活公約向住民(家屬)宣導。
3. 每半年辦理住民親屬座談會1次宣導防火觀念。
4. 每年上下半年個辦理乙次防災演練,鼓勵並邀請住民(家屬)參與,實際聆聽外聘專家防火逃生常識、操作消防器材滅火作業及參與防火逃生演練。

(六) 訂定吸菸及情緒不穩住民之防範規定及處遇措施：

1. 堂隊每日巡房關懷住民,如發現住民有不明原因或突發性心情異常、時間、地點迷失、情緒低落或人際關係衝突者,立即輔導實施安撫陪伴關懷,並責由夜班值日人員加強訪視,提高巡房密度。

2. 每日晨間 0810 實施交班會議，由堂長召及護理師、照服員，或請房戶長、同袍友人、家屬等列席討論個案處遇措施，共同關懷輔導。
3. 經持續輔導仍有情緒不穩之狀況者，列入假日關懷訪視重點。並賡續運用支持系統協處，直至個案問題消弭。
4. 每週由堂長召集社工、醫護、藥師、照服員等召開「三合一會議」，針對情緒不穩個案研擬處遇方案及運用支持系統與資源，協助個案身心靈恢復平穩及一定生活自理能力。

(七)訂定危險物品防範措施：

1. 納入新進住民宣導事項，入住時向住民及家屬說明依據生活公約，禁止攜帶危險物品進入家區。
2. 不定期探視關懷，發現於房舍內有危險物品者，立即勸導並保管並登錄於危險物品登錄簿，以避免危安情事發生。
3. 每日關懷住民時，發現有情緒不穩、有自裁傾向、重度憂鬱或相互衝突者，即刻訪視輔導，關懷並查看有無危險

			<p>物品。</p> <p>4. 新進住民報到，如於報到發現攜有危險物品者，則請家屬自行帶回處理，如該物品係違反有關槍砲彈藥刀械管制條例、消防安全等則通報警、消單位處理。</p> <p>5. 對易燃易爆及化學性有毒物料等危險物品保管，非屬法律列管危險物品者，應立即簽奉核定後銷毀並做成紀錄。</p> <p>三、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <p>(一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，或於每週四會議討論，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p> <p>四、107年3月完成修訂工作手冊及相關表單共計111項。</p>
		<p>二、編印榮家簡介、服務介紹、入住申請資訊及上網公告</p>	<p>一、印製本家入住申請資訊單張並公告於本家官網。</p> <p>二、上傳入住申請流程、服務照顧訊息及相關規範，每月定期更新床位資訊及各項活動訊息。</p>

三、訂定年度在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。

一、本家配合組織再造及長照發展之需求，並以增進職員專業、落實終身學習為目標，訂定年度在職訓練計畫，並辦理在職人員訓練課程，107 年度全體職員均完成急救、意外傷害、性別議題、專業服務、服務對象安全、服務對象權益、緊急事件處理議題、感染管制及危機管理、性侵害或性騷擾防治、感染控制、CPR 實做、心理健康課程等專業課程，並將課程所學落實於工作，達成學以致用，以期提高服務績效與品質。

二、此外，在充實專業之能之餘，亦配合各主管機關政策，完成政府重大政策、幹部訓練、環境教育、性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等課程，使本家職員能朝向通才與專才兼備。

三、另社工人員依據在職教育訓練及工作手冊，計參與失智及照服訓練、服務對象權益、心理健康課程、CPR 實作、幹部訓練、長照人員訓練等 16 項(156 小時)在職訓練課程，計 150 人次。

四、相關執行情形，另卷備查。

四、挹注社會資源，擴大資源共享，增進服務照顧功能

一、依據107年本家社區資源聯結及運用計畫辦理。

二、另依據輔導會105年10月28日自費入住試行計畫內容辦理，按榮家餘裕床位，提供具安養照顧需求民眾自費型態之照顧服務。本家開放一般民眾安養、養護床位共16床(安養6床、養護10床)，目前已入住7床(安養6床、養護1床)。

三、辦理文康活動：

(一)結合學生服務：結合德光中學、中華醫事科技大學、嘉南藥理科技大學、長榮大學、慈濟中學、崇明國中等學校蒞家辦理公益服務。

(二)辦理身心靈服務：結合宗教團體，如雙福基金會等基督教天主教團體，佛光山等佛道教團體進行長輩身心靈服務。

(三)歌舞表演類：媒合民間團體，如樂透歌友社、慈韻國樂團、葉露凌音樂教室、精靈幻舞團、台南市兔子家族、台南市客家樂舞、華夏歌友社、擎天合唱團、女青年隊聯誼會等團體蒞家歌舞表演。

(四)手工藝及健康促進類：媒合飛宏科技企業蒞家辦理端節香包樂活動；退休老師每週五到榮家帶領住民進行拍打功健

			<p>康促進活動。</p> <p>(五)107年計辦理前揭活動90場次，服務6,000人次。</p> <p>四、挹注社會資源：</p> <p>募集社會資源，辦理住民長輩加菜等溫馨活動，107年計有財團法人榮民榮譽基金會、大台南區天然氣股份有限公司等，107年總計有10個單位捐贈36萬6,000元，協助本家順利辦理家慶、春節摸彩、再讓我穿一次軍服、上下半年榮民自強活動等。</p> <p>五、物資媒合運用：</p> <p>(一)募集善心人士捐物，提供住民長輩日常生活物品，並提升長輩生活品質，計有劉清田老師捐贈氫氧機2台、財團法人華欣文化事業捐贈262本書籍、總統府贈送水果禮盒95箱、東門青溪協會及南市中西區楊隆俊里長捐贈110件保暖衣、晴天包子店贈送包子饅頭600顆等等，107年合計有25個單位捐贈長輩日常生活物品及食品給長輩使用。</p> <p>(二)媒合樂透歌友社劉清田數學老師，於107年5月2日代表捐贈本家氫氧機2台提供住民每日使用，107年計1,520位住民長輩使用，有助於保健、消除體內自</p>
--	--	--	---

			<p>由基，及促進血液循環。</p> <p>六、社工系學生實習服務： 107年7月至8月提供長榮大學、嘉南藥理科技大學社工系及老福系位學生暑期實習，並於實習結束後辦理成果分享，實習服務均有相關紀錄備查。</p> <p>七、101年起結合台南應用科技大學辦理「樂齡大學」課程，105年起獲教育部補助設立「樂齡大學台南榮家分班」，便於高齡榮民(眷)可就近參與終身學習，107年度計授課173小時，1,079人次參與，108年度賡續鼓勵住民踴躍參加，透過多元課程安排，豐富長輩銀髮生活。</p> <p>八、與東區區公所簽定「提供緊急安置旅宿約定合議書」15床，有效期自106年2月24日起至108年2月23日止，落實依轉介需求提供入住照護服務。</p> <p>九、運用養護資源，107年賡續與臺南市政府社會局簽訂「委託安置低(中低)收入戶老人照顧」養護契約，以2床養護床位為原則，提供弱勢老人養護照顧服務。</p> <p>十、臺南分院支援服務： (一)出院準備服務共 12 次共 158 人次</p>
--	--	--	---

			<p>(二)安寧居家訪視 12 次共 26 人次 (三)身心科篩檢 12 次共 540 人次 (四)多元門診 12 次共 278 人次 (五)社區義診服務 2 次 57 人次</p> <p>十一、輔具維修服務： (一)北榮輔具維修 2 場共 131 人次。 (二)助聽器巡迴服務 3 場共 22 人次。</p> <p>十二、服務學習： (一)成功大學護理系 180 人次、醫學系 25 人、國際護理碩士班 11 人、香港中文大學長照系 14 人。 (二)臺南護專護理科共 216 人次。 (三)署立嘉南療養院失智症個案收案共 10 人。</p>
		<p>五、落實住民每日巡房關懷訪視，對特殊服務個案，適時召開個案會議，妥適研議處遇協處措施。</p>	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂堂長每日 0730 時、1120 時(仁愛堂 1040 時)、1640 時等三個時段巡視住民用餐情形並與住民長輩互動，聽取住民生活上之問題與建議，並予以解決。另照服員三班輪值，透過走動式服務，關懷住民生活動態。</p> <p>三、各堂每週四早上 0750 時由堂長召集責任</p>

			<p>護理師、照服員召開三合一聯繫會議，針對堂隊內特殊服務個案，實施研議並提出處遇協處措施，107 年度共計召開 49 場，服務 1,043 人次。</p> <p>四、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務，107 年度共計召開 2 場次，服務 2 人次，個案問題獲疏處。</p>
		<p>六、加強電話禮貌及提升臨櫃服務效能，簡化入住程序</p>	<p>一、注重電話禮貌，運用會議時機以實際案例分享提醒各同仁，單一窗口登記管理候位及入住人員，並將床位資訊及將入住者基本資料存於電腦專夾，另備有紙本到訪簽名簿及入住資訊單張，讓協辦及職代亦可即時因應，提升服務效能。(107 年依到訪簽名簿，計有 352 團訪客受益。)</p> <p>二、本家榮獲輔導會 107 年下半年所屬機構電話測試，評定為優等單位，將持續宣導電話接聽禮節，俾提升服務品質。</p>
		<p>七、辦理年度自強活動，考量失能養護住民需要另辦理微旅行戶外</p>	<p>一、走出戶外，郊遊踏青：107 年 5 月 30 日，辦理上半年自強旅遊，由輔導組組長</p>

		<p>踏青活動。</p>	<p>率堂長、護理師及照服員等工作人員，全程伴護長輩至安南區四草搭筏遊綠色隧道(紅樹林)、並至臺灣歷史博物館進行知性與感性之旅。</p> <p>二、107年下半年榮民自強活動於10/17實施高雄農場、美濃地區一日遊活動，住民長輩快樂出遊，平安返家。</p> <p>三、另於10月7日早上，由堂長率護理師及替代役男陪同，辦理養護堂長輩微旅行，計有3位長輩參與，至新化瓜瓜園烤地瓜，並參訪民俗古蹟武德殿，讓養護長輩感受愉悅的踏青活動。</p>
		<p>八、每年四次匯寄長居大陸就養榮民就養給與，賡續服務照顧工作。</p>	<p>一、本家依據國軍退除役官兵輔導委員會全部供給制就養榮民長期居住大陸地區就養給付作業要點，及國軍退除役官兵輔導委員會赴大陸地區長期居住就養榮民指紋驗證作業要點規定，每年辦理匯發大陸長居榮民就養給與費用，並透過電話關懷，賡續服務照顧工作。</p> <p>二、107年度按季計匯發4次，計分別有榮民李柱樑等115人次及榮眷龍玉梅等15人次；匯發總金額為新台幣561萬6,630元整。</p>

二	重視全程回饋與參與，力求服務切和民眾需求	一、建制住民(民眾)申訴意見反映處理機制及標準作業程序	<p>一、107年3月27日函頒本家榮民(眷)申訴辦法與處理程序，俾各堂隊及組室依處理程序落實服務。</p> <p>二、本家於家部長青活動中心、保健組、各堂設置申訴意見箱，並於意見箱外緣張貼本家正、副首長、組室主管及各堂堂長電話供住民(家屬)申訴反映意見，107年計有7位住民提供意見，各相關組室均妥善處理完畢。</p> <p>三、另於本家全球資訊網設有機構首長民意信箱並由專責人員處理，適時回復民眾陳情事項。</p>
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	<p>一、接獲民眾意見反映立即分辦處理並陳奉核定，可立即處置者依限回復陳情當事人。</p> <p>二、非能立即處置者，由業管組室研議並回復陳情當事人辦理情形，賡續辦理後續追蹤處理。</p> <p>三、陳情事項倘涉及服務人員態度欠佳查證屬實者，依規定議處並列入案例宣導，提醒同仁自律。</p> <p>四、民眾意見反映事項處理情形，依規定專卷備查。</p>
		三、非上班時間設置專人輪值服務	一、非上班期間，職員部分，夜間由總值日

		<p>(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p>	<p>及 2 員護理值日輪值服務，各堂隊由照服員 24 小時三班制服務照顧住民。</p> <p>二、假日期間增高勤官輪值，由首長、副首長及主管擔任，另有堂長備勤機制，即時協處住民、家屬或民眾問題。</p>
		<p>四、制訂服務對象滿意調查機制，蒐集住民需求或建議，檢討調整服務措施。</p>	<p>一、本家依據 106 年 3 月 17 日南榮秘字第 1060001144 號函本家提升服務品質與服務績效自我考評作法要點，每年辦理一次服務滿意度調查。</p> <p>二、調查內容包括服務人員態度、服務內容(措施)及設施設備等項目。107 年滿意度為 88.21%(106、107 年均達 80%以上)。</p> <p>三、針對服務滿意度調查分析報告，並將處理情形與改進措施，提報服務品質會議。</p>
		<p>五、運用每季『住民家屬座談會』、『房戶長座談會』及泡茶聊天活動等各類座談會時機，廣納住民及家屬意見。</p>	<p>一、住民家屬座談會：</p> <p>(一)每年結合節慶活動，邀請住民長輩家屬到榮家與長輩同樂，並就住民生活照顧及醫護及伙食等問題溝通，住民與家屬的意見均納入本家服務照顧重要參考。</p> <p>(二)107 年計辦理 2 場次，6 月 14 日結合端午節活動，辦理親友座談會，邀請友善企業蒞家進行「香包製作樂」活</p>

		<p>六、辦理住民住院關懷、三節慰問及慶生活動，提供溫馨關懷服務。</p>	<p>動，各堂住民及長輩踴躍參加，各組室並利用活動向長屬宣導有關消防及防疫及消費等有關事項，並就長輩生活照顧溝通意見，獲得家屬肯定與支持。</p> <p>(三)12月20日結合聖誕節報佳音慶祝活動，邀請幼兒園小朋友蒞家與長輩同樂，就長輩的在榮家的服務計畫與親友進行意見溝通，並將親友的寶貴意見，列入本家照顧服務方式參考精進。</p> <p>二、房戶長座談會： 107年於三節前召開房戶長座談會共計三場次，房戶長尚滿意本家服務照顧情形，無相關建言。</p> <p>三、泡茶聊天活動： 住民志工隔周以行動列車方式穿梭各堂泡茶聊天，伴陪服務促進長輩身心健康，透過健康的「安養住民」服務「養護住民」的方式，讓長輩們感受到自己生命的價值，也讓家區在有限人力下，住民生活更加活絡，107年計服務5,760人次。</p> <p>一、住院關懷： 107年各堂堂長每週前往住院慰問計347</p>
--	--	---------------------------------------	---

			<p>人次。</p> <p>二、三節慰問： 每年三節前均會辦理住院慰問，107年三節住院榮民慰問計111人次。</p> <p>三、慶生活動： 配合各堂長輩的壽辰，107年1至8月，以個別祝壽方式，於各堂辦理慶生活動，提供每位壽星小蛋糕1個及生日禮金，107年9月起擴大辦理，每月於本家中正堂辦理慶生餐會，由家主任主持，各組室同仁陪長輩於餐會祝壽，並由家主任發給壽星榮民長輩生日禮金。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。	一、檢討服務流程，跨專業整合各項服務照顧措施，提供專人全程服務。	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂每日上午0750時、下午1600時由堂長親自主持，並召集責任護理師、照服員、工級人員等相關服務人員針對每日住民之服務照顧提出檢討及精進建議，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p> <p>三、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等</p>

			<p>行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務，107年度共計召開2場次，服務2人次，個案問題獲疏處。</p>
		<p>二、加強服務同仁服務照顧知能，擴大服務櫃檯效率，縮短住民(民眾)等候時間。</p>	<p>一、第一線輔導組辦公處所搬遷至原關懷據點位置，提供住民、家屬及民眾洽公之就近性及便利性。</p> <p>二、辦公處所內規劃設計以住民(民眾)來訪動線、候等區空間安排及承辦人位置為最大考量，另增加替代役男協助引導招待，強化服務櫃檯效率，縮短住民(民眾)等候時間。</p>
		<p>三、運用本家全球資訊網資訊，將入住申請流程、服務照顧訊息、及規範等廣為宣傳，並適時更新。</p>	<p>一、上傳入住申請流程、服務照顧訊息及相關規範，每月定期更新床位資訊及各項活動訊息。</p> <p>二、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>三、新增「講座課程」分類，並將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻咽喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相</p>

			<p>關資訊。</p> <p>四、影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電影，以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p> <p>五、107年計上傳(更新)860則訊息。</p>
		<p>四、研擬創新策略，持續精進服務照顧品質。</p>	<p>一、辦理「再讓我穿一次軍服」感動式服務：</p> <p>(一)為慶祝第40屆榮民節，重現榮民以往尊榮、對其致敬，辦理「再讓我穿一次軍服崇功報勳活動」，協助家區榮民完成再穿軍服的夢，期間榮家全體動員，對本家185位參與活動的榮民，按其退伍時的軍種官階及現在的身形找到服制、調借肩章及榮譽徽、製作專屬的兵籍名牌、協助更衣抹粉、邀請家屬陪伴合影等，並請專業攝影師來拍照，留下一輩子難忘的回憶。</p> <p>(二)成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 影像紀錄本家慶祝第40屆榮民節活動。 2. 每位參與活動的長輩獲相本一本留念(2張生活照、3張軍照)。

			<ol style="list-style-type: none">3. 活動紀念冊及 MV 光碟存放家史館供留念、參訪、評鑑用。4. 相片檔供加洗、放大留念、佈置新家區使用。5. 創造家區長輩彼此間、與親友間、和工作人員間互動、話當年的情感聯繫機會。6. 媒體露出讓民眾感受到輔導會照顧榮民的用心。 <p>二、各堂以顏色貼紙評估、辨識、協助住民緊急避難，紅色貼紙代表完全無逃生能力，黃色貼紙為需要協助逃生之住民，有效增加照護團隊了解住民的行動能力與疏散時需協助的優先名單。</p> <p>三、辦理正向生命超越關懷團體：配合長輩參加意願，以自製組合圖卡，助長輩懷舊及刺激正向思考，並經由團體成員分享，改變負向思考，協助長者自我充權，快樂生活，達成正向認知的生活哲學，計 240 人次長輩受益。</p> <p>四、設置實物銀行發放物資：為健全住民生活照顧，本家於 106 年 9 月起接受海軍陸戰隊雲嘉南聯盟等社會團體及亡故榮民堪</p>
--	--	--	---

用衣物成立實物銀行，並俟各堂住民需要及配合首長至榮總台南分院慰問住院住民時發放，107年計有毛毯、電器等545件捐贈物資，提供住民使用計336件。

五、養護堂設立職能教室，由本家具餐飲技能之住民長輩或協調外界善心人士蒞家指導，帶領替代役男製作一系列小點心供住民長輩品嚐，營造溫馨快樂氛圍，108年迄今計辦理4場次。

六、成立榮光市集：為提供住民一個安全的購物環境，避免外出購物不便，自107年12月10日起，成立「榮光市集」洽詢有意願之商家於家區各堂前擺設攤位，迄今共有水果、手工餅乾、挽臉服務、早午餐、咖啡商家、電動車廠商、登山用品等7家進駐設攤，普獲長輩好評。

七、護理創新照護措施：

- (一)洗手教育行動車。
- (二)手功能精細動作創新。
- (三)輪椅煞車再設計。
- (四)個案自助翻身毛巾活動。
- (五)24小時護理站服務信箱。
- (六)到宅肌力訓練服務。

四	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、賡續配合台南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老照顧】養護需求，並視需要轉介入住，善盡照顧社會弱勢責任。</p> <p>二、結合忠孝里成立關懷據點，賡續辦理榮家周邊地區65歲以上長者電話問安等可近性服務，提升在地民眾認同。</p> <p>三、與住民家屬建置 line 群組溝通</p>	<p>一、依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，105年起運用養護照護資源，主動與台南市政府社會局簽訂委託公費養護契約書，提供2床養護床位，依弱勢老人養護需求提供照護服務。</p> <p>二、107年賡續與臺南市社會局簽訂「委託安置低(中低)收入戶老人照顧」養護契約，建置資源共享機制。</p> <p>一、106年5月16日辦理「關懷據點」揭牌典禮暨開幕茶會，由家主任、忠孝里里長，高雄榮總台南分院院長、台南市榮民服務處處長等貴賓共同舉行揭牌儀式，象徵提供跨專業整合服務，並結合榮家榮欣志工及里內社區志工投入服務工作，提供更完善的照顧。</p> <p>二、107年關懷據點志工提供服務有關懷訪視、電話問安、餐飲服務及健康促進項目，計服務4,246人次。</p> <p>三、按年度支援台南市榮民服務處服務照顧協定榮民眷名冊，107年按月協助社工電話關懷訪視17名榮民眷，並回傳紀錄備查。</p> <p>一、夫妻堂與住民(楊○泰、萬○慈、呂○芬</p>

		<p>管道，提供住民適切服務照顧。</p>	<p>等 18 位住民)及其親友建立 Line 群組，便於各項服務資訊交流溝通。</p> <p>二、單身安養堂因應多數家屬習慣以電話直接對話溝通習性，現階段以電話通聯為主。</p> <p>三、另為求即時了解住民之服務照顧需要，堂隊均已建置 LINE 群組，納入堂隊護理人員、工級人員及替代役男，俾利相關人員即時獲取所屬住民最新資訊，以提供住民適切服務照顧。</p>
		<p>四、全球資訊網適時更新，提供即時性、便利性及在地性服務。</p>	<p>一、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>二、新增「講座課程」分類，並將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6 大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。</p> <p>三、於影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電影，以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p>

			<p>四、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>五、107年計上傳(更新)860則訊息。</p>
		<p>五、中程計畫遷建工程，依規劃管制期程，完成各項準備工作。</p>	<p>一、本家原提報中程計畫係於103-106年辦理原址部分建物拆除重建，後因配合臺南市政府都市計畫發展需求及輔導會醫養合一政策，奉行政院106年2月21日核定，改以遷建方式辦理。計畫於高雄榮總臺南分院周邊「平實營區R7基地」及「網寮北營區」兩基地以新建方式辦理。全案經費14.8億(含國防部那拔林庫房新建2.2億元)委託臺南市政府代辦。</p> <p>二、本案經臺南市政府工務局評選誠蓄工程顧問公司擔任專案管理、劉木賢建築師事務所為委託規劃設計監造廠商。本家基本設計經輔導會分別於107年8月21日、8月28日審查及本家規劃提報，經函送工程會並於同年10月11日獲審議通過。另細部設計規劃部份，本家於108年1月14日完成審查，並函請臺南市府工務局賡續辦理。該局規劃於108年3月下旬召開細部設計審查會、4月辦理工程招標。本家</p>

將賡續依據作業期程管制工程進度，俾如期、如質完工，於110年底完成搬遷。

三、執行情形：

(一)榮家現址(機35)都市計畫變更：

經臺南市政府107年11月2日都委會第75次大會決議，規劃現址為公園，將以意象保存榮民生活記憶方式辦理，已於107年底送內政部審議。

(二)國防部那拔林營區庫房新建工程：

工程採購標案於107年10月30日完成決標，依里程碑期程規劃，預定於108年10月25日竣工。

(三)本家新建工程部分：

1. R7基地:107年3月29日辦理管理機關變更由本家列管，委由保全人員定時巡查管理，本家不定時抽查。
2. 網寮北基地：配合那拔林新建工程竣工與軍方搬遷，預計本(108)年底土地將撥交本家管理。
3. 本家新建工程委託規劃設計監造案，於107年10月5日啟動細部設計規劃，經首長多次召集各組室縝密研討需求。並於同年10月2日、11月15

			<p>日邀請建築師至本家開會研議，另為求規劃設計縝密周延，已於本(108)年1月14日邀請消防、社工、設施等專長領域學者蒞家協助審查。</p> <p>4. 天橋連接台南分院部份：</p> <p>(1) 網寮北天橋：臺南市政府工務局於107年10月16日以南市工建工字第1071157982號函復評估結果為「不適宜」。</p> <p>(2) R7 天橋：經臺南市政府都市設計審議委員會107年12月13日審議決議不施作。並另請設計單位規劃安全、快速通過平面道路方式替代，方案設置以有前瞻性，重視行人安全、長者尊嚴注及救護車輛行車動線方式規劃。</p> <p>5. 經費執行：108年預算數為1億8,971萬6千元規劃用於本家新建案約1.2億元，平實R7施工進度108年預計達20%，網寮北圍於軍方搬遷進度，本年底尚無法進場施工。其餘近7千萬元用於那拔林工程。</p>
五	開放政府透明	一、擴大本家全球資訊網、網路社	一、除於本家全球資訊網刊登本家活動訊息

治理，優化機關管理創新	<p>群等公告相關資訊，並符合無障礙網頁認證，便利住民共享訊息。</p>	<p>外，亦登載其他公務機關活動訊息，便利住民及瀏覽者共享訊息；設置預約參觀體驗試住線上申請功能，擴大本家全球資訊網功能，便利需求者申請。</p> <p>二、本家網頁設計符合網站無障礙規範，已取得無障礙網頁第 2 優先等級(AA)標章認證。</p>
	<p>二、辦理實物銀行，募集社會資源，提供經濟弱勢住民生活物資。</p>	<p>一、依據本家「社區資源連結及運用作業要點」設置實物銀行，將各社會團體、愛心人士捐贈本家物資統一管理，依活動或經濟弱勢住民生活需求予以協處。</p> <p>二、107 年計有海軍陸戰隊嘉南聯盟王曉豆總召捐毛毯(涼被)196 件、毛巾 98 條，住民呂清芬捐長襪 1 雙，紀麟南老師捐贈內衣 234 件，台南市榮民服務處捐電鍋、熱水瓶等電器 13 件，總計 545 件捐贈物資，提供住民使用計 336 件。</p>
	<p>三、檢討內部作業，適時簡化不必要審核及行政作業程序，賡續滾動修正工作手冊。</p>	<p>一、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <p>(一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p> <p>二、107 年 3 月完成工作手冊及表單共計 111</p>

			項修訂作業。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、依據輔導會政策並配合長期照顧法實施，對進住對象及服務模式，朝向多元化思維規劃，建置便民、溫馨服務照顧措施。</p>	<p>一、為有效活化運用養護堂空間，因應榮民養護床位申請之需求，舒緩候住時間，提升實際收住佔床率，並及早因應中程計畫，辦理信義堂單身安養榮民併住長春堂事宜說明會(107年計辦理4場次)、安排住民參訪友鄰榮家(107年計辦理2場次)，新增養護床位(107年新增12床)、評估住民身心狀況調整安置及依中程計畫基本設計書圖預擬床位安排等事宜，俾利未來中程計畫完工後床位無縫接軌。</p> <p>二、依據行政院105年核定的長期照顧服務十年計畫2.0政策及國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家床位運用原則，規劃提供10床養護床位予65歲以上一般民眾申請入住。</p>
		<p>二、擴大資源共享與志工運用，提升服務層面，解決服務人力不足之問題。</p>	<p>一、依據本家社區資源連結及運用作業要點及國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點辦理。</p> <p>二、本家志工納編台南市榮民服務處榮欣志工第五隊，107年有志工30人提供住民宗教心靈支持、合作社購物、復健、陪伴就醫等服務，並持續於榮家網站招募有志一</p>

			<p>同的志工投入服務行列，107 年計服務 3,014 小時；服務住民 10,264 人次。</p> <p>三、107 年招募住民志工人力，以老服老，有住民組成泡茶班定期巡迴各堂擔任泡茶志工及協助環境清潔，另有住民志工認養植栽、美化園區環境等，發揮住民所長及興趣，增進服務效益，同時解決服務人力不足之問題。</p>
		<p>三、申請失智手環，預防長輩走失，維護住民在外安全。</p>	<p>一、夫妻堂長輩大都有配偶在旁照顧，單身堂長輩失智情形尚於安排就醫鑑定過程，爰 107 年無住民申請。</p> <p>二、108 年夫妻堂及單身堂將依住民心智及認知需求，經鑑定評估後協助申請配戴，以維人身安全。</p>
		<p>四、結合文化派出所、消防局崇善分隊、東區衛生所及鄰近醫療院所等單位，提供住民防詐騙、防火、防走失宣導及衛教宣導等服務措施。</p>	<p>一、防詐騙：各堂配合輔導組防詐騙承辦人所提供之防詐騙資訊，運用每日巡房時機向長輩宣導最新詐騙資訊、利用堂隊廣播系統、泡茶聊天時間及三餐用餐時間宣導防詐騙案例並張貼於堂隊公佈欄周知，107 年度共計宣導 52 則防詐騙訊息。</p> <p>二、防走失：各堂運用泡茶聊天時間、三餐用餐時、每日巡房時機向特需長輩叮嚀，每日堂隊會議列入重點討論事項，並與大</p>

			<p>門及側門警衛保持緊密聯繫與資訊更新。</p> <p>三、防火：每半年家區辦理消防講習，鼓勵居民參加，提升自救互救能力。</p> <p>四、衛教講座</p> <p>(一)5月9日「健康老化講座」：高雄榮總臺南分院高齡醫學科，東區衛生所健康促進團隊，中華醫事科技大學長照系，共服務89人</p> <p>(二)5月14日「健康飲食講座」：高雄榮總臺南分院，共服務208人</p> <p>(三)6月6日「高齡友善健康照護核心課程」：高雄榮總高齡醫學中心，共服務32人</p> <p>(四)10月26日「健康促進團體活動課程」：國立臺南護理專科學校護理科，共4場，服務385人次</p>
		<p>五、與高雄榮總臺南分院協調合作，由該院復健科醫師每週蒞家門診服務，每週兩次就診專車接送住民赴院就診，提供便利性服務。</p>	<p>一、多元門診：開設復健科、泌尿科、外科（於102年協調榮總台南分院每月來家辦理）-因應住民長輩年邁、下肢障礙多元慢性疾病且不便外出看診者之就醫服務-迄今服務919人次。</p> <p>二、支援巡診：由台南分院身心科每月支援本家，提供對認知、心理、行為有問題之</p>

住民長輩評估，107年服務392人次，108年1-2月份服務93人次，有效降低年長者因認知障礙衍生之遊走、失眠、暴力、憂鬱及相關問題行為，避免造成意外事件。

三、高就診人次計107年6人，108年1-2月8人，將賡續宣導。

四、辦理住民輔具申辦業務：輪椅、鑲牙、眼鏡等輔具：107年82件，108年1-2月份8件，縮短待領時間，普獲好評。

五、就醫診療服務：

(一)高雄榮總就診服務：核派專車於每週二上午提供有重大疾病(癌症追蹤)之住民長輩就醫使用，目前需求人數5人。

(二)高榮台南分院就診服務：由分院提供專車於每週二、四0800時支援本家接送住民至分院就診。

(三)住民長輩急症送醫，本家置救護車1輛，復康巴士2輛，提供送醫需求；駕駛及隨車人員均受EMT-1，ACLS緊急救護具證照，另依需求協調地方救護車支援。

(四)為因應機構臨時發生住民大量緊急救

		<p>護需求時，本家業於 108 年與高雄榮總及臺南市區 5 家醫療院所簽訂大量傷(病)患緊急救護合作意願協定書，提供緊急支援救護與後送醫療照護。</p> <p>(五)本家於 103 年設置 AED 安心場所，並於 106 年 12 月 18 日協調高榮臺南分院蒞家實施家區職員工「成人 CPR 暨 AED 授課及操作測考」，共計 131 人通過測考，取得證書，將賡續每季實施職員工 CPR 複測訓練，俾嫻熟救護技能，提供住民緊急救護安全保障。</p> <p>(六)107 年 8 月份創新醫療照護服務「耆老洗牙保健」，共服務 78 人，完成率 100%，深獲住民好評。</p> <p>六、復健服務： 105 年度協調臺南分院蒞家開辦復健中心，同年 7 月份通過健保局及衛生局審查設置復健室，開辦以來每週五由該分院復健科王主任蒞家復健診療，另於每週一、三、五下午核派理療師提供失能住民復健治療。</p>	<p>護需求時，本家業於 108 年與高雄榮總及臺南市區 5 家醫療院所簽訂大量傷(病)患緊急救護合作意願協定書，提供緊急支援救護與後送醫療照護。</p> <p>(五)本家於 103 年設置 AED 安心場所，並於 106 年 12 月 18 日協調高榮臺南分院蒞家實施家區職員工「成人 CPR 暨 AED 授課及操作測考」，共計 131 人通過測考，取得證書，將賡續每季實施職員工 CPR 複測訓練，俾嫻熟救護技能，提供住民緊急救護安全保障。</p> <p>(六)107 年 8 月份創新醫療照護服務「耆老洗牙保健」，共服務 78 人，完成率 100%，深獲住民好評。</p> <p>六、復健服務： 105 年度協調臺南分院蒞家開辦復健中心，同年 7 月份通過健保局及衛生局審查設置復健室，開辦以來每週五由該分院復健科王主任蒞家復健診療，另於每週一、三、五下午核派理療師提供失能住民復健治療。</p>
		<p>六、辦理長期照護七大品質指標監測作業，定期統計分析，以 PDCA</p>	<p>一、每月針對照護七大品質指標監測，並定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法進行</p>

品質改善方法進行跨專業討論研
議改善措施，不斷提升照護品質。

改善措施，追蹤成效。

二、107年成效如下：

- (一)感染管制指標監測：107年總感染發生密度：0.681%，較106年下降0.03%。(106年0.711%)
- (二)跌倒管制指標監測：107年發生率：0.9%，較106年下降0.95%。(106年0.95%)
- (三)非計劃性轉至急性醫院住院指標監測：107年：0.52%，比本家閾值(0.8%)低。
- (四)非計劃性轉體重改變指標監測：107年：發生率1.06%，107年改善至無個案0%。
- (五)壓瘡管制指標監測：107年發生率：0%，比本家閾值(1.8%)低。
- (六)約束管制指標監測：107年發生率：0.033%，比本家閾值(0.35%)低。